はじめに

サポートケースマネージャーにて受付後、修理受付担当者にて製品の保証状況、故障状況、お客様のご希望に応じ、修理部品をお送りします。
本ページではカスタマーセルフリペア（Customer Self Repair）の説明と、本サービスで推奨する修理部品を記載しています。
※修理サービスの詳細、及び規定は製品に同梱されている保証規定に準じます

カスタマセルフリペア（部品送付対応）

製品を構成する部品の中には、お客様ご自身による取り外しと交換が容易にできるように設計されているもの含まれています。このような部品は、カスタマーセルフリペア(CSR) サービスでの修理を推奨しております。本サービスは製品の標準保証または保守契約のもとで最も迅速なサービスです。ご希望される部品をご希望の場所へお届けします。　お客様がご自身の都合に合わせて部品を交換できます。

（1）条件
- あらかじめ切り分けにより部品単位での故障箇所特定ができている場合に限ります。
- 複数種類の部品を送付することはできません。
- お客様自身で部品を交換いただくため、部品によっては工具が必要となります。

（2）受付時間
- SCMplus での受け付けは 24 時間 365 日可能です。
  修理依頼受け付け後の部品手配は弊社電話窓口の営業時間に準じます。
  弊社電話窓口の営業時間外に頂いたご依頼は、翌営業日以降の対応といたします。当日 15:00 までに SCMplus にて受付したものを翌営業日配送にて手配いたします。時間指定はできません。地域によっては翌々日配送となる場合があります。天候、交通状況、その他諸事情により配送日が遅れる場合があります。

・電話窓口の営業時間はこちらからご確認ください。
電話でのお問い合わせ窓口一覧

(3) 配送日

・当日 15：00 までに SCMplus にて受付したものを翌営業日配送にて手配いたします。
・時間指定はできません。
・地域によっては翌々日配送となる場合があります。
・天候、交通状況、その他諸事情により配送日が遅れる場合があります。

(4) 注意事項

・交換後のパーツは HP に返却いただきます。
・誤って廃棄してしまった場合にはパーツ代を請求する場合があります。
・キーボードのキートップが外れて、お手元に無い場合は有償となります。
・ヒンジ割れ、液晶割れ、トップカバー割れなどの外損は有償となります。

カスタマセルフリペア推奨修理部品について

ビジネスノートブック PC の場合

カスタマセルフリペア推奨修理部品	注意事項
AC アダプタ	
電源ケーブル	
バッテリー	
タッチペン(スタイラスペン)	
オプション品（マウス、外付け FDD、ドッキングステーション）	

ビジネスデスクトップ PC、ワークステーションの場合

カスタマセルフリペア推奨修理部品	注意事項
メモリ	金属端子部分に触れないようにスロットにしっかりと挿入してください。
ハードディスクドライブ	機種によってドライブを固定しているベイから取り外す必要があります。
	ディスク交換後の OS インストールはお客様作業となります。
	交換後の HDD は HP に返却していただく必要があります。返却されない場合は買取となります。
オプティカルドライブ	
フロッピードライブ	
モニタ	モニタに添付されているケーブル類、スタンドはモニタ修理時、対象外となります。
キーボード	
マウス	
AC アダプタ	
電源ケーブル	

HP ProLiant サーバーの場合

カスタマセルフリペア推奨修理部品	注意事項
ハードディスクドライブ	機種によってドライブを固定しているベイから取り外す必要があります。
	ディスク交換後の OS インストールはお客様作業となります。
	交換後の HDD は HP に返却していただく必要があります。 返却されない場合は買取となります。
パワーサプライ	

ネットワーク製品の場合

カスタマセルフリペア推奨修理部品	注意事項
ネットワーク機器本体	ラックに設置している場合は、ラックから取り外す必要がございます。
	本体以外の各モジュール類、ケーブルまたはラックマウントキットは、返却せずにそのままご利用ください。
	交換後、使用にあたりファームウェアの更新が必要な場合がございます。
増設モジュール（SFP,GBIC 等含む）	
ファン	
パワーサプライ	
電源ケーブル（AC アダプター）	

シンクライアントデスクトップ、モニターの場合

シンクライアントデスクトップ、モニターの場合は、部品送付ではなく製品交換での対応となりますのでテンプレートに必要事項をご入力のうえ修理依頼をお願いいたします。
製品交換をもって修理対応とさせていただきます。